

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH BMT BUKIT ANNUR
KABUPATEN KENDAL**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

AFFAN MADJID KHABIBULLAH
B 100 090 093

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2013**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT BUKIT ANNUR KABUPATEN KENDAL

Yang ditulis oleh

AFFAN MADJID K HABIBULLAH
B 100 090 093

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Februari 2013

Pembimbing Utama



(Drs. H. Sujadi, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Triyono, SE. M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AFFAN MADJID KHABIBULLAH
NIRM : B 100 090 093
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BMT
BUKIT ANNUR KABUPATEN KENDAL
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,.....FEBRUARI 2013.....

Yang membuat pernyataan,

AFFAN MADJID KHABIBULLAH
.....

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
(QS. Al-Insyirah : 6)

Kebanggaan kita terbesar adalah bukan karena tidak pernah gagal,
Tetapi bangkit kembali setelah kita jatuh
(Confusius)

Sebuah tujuan tanpa rencana adalah mimpi,
dan rencana tanpa tindakan adalah mensia-siakan peluang,
karena terlaksana dengan baik jauh lebih baik daripada terucapkan dengan baik
(Orang Bijak)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

- Allah SWT.
- Kedua orang tuaku tercinta yang telah merawat dan membesarkanku dengan kasih sayang dan kesabarannya, semoga kelak aku bisa membuat beliau tersenyum bangga padaku.
- Kakakku Zahra dan adikku Nafis dan Faisal tercinta yang selalu mendukungku, semoga selalu dalam kebahagiaan.
- Teman-temanku seperjuangan.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas hidayah, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak untuk itu dengan kerendahan hati penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. H. Agus Muqorobin, MM, selaku Ketua Jurusan yang telah banyak memberikan petunjuk dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Kussudyarsana, SE. M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa kuliah di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. H. Sujadi, MM selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
5. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal, ilmu, bimbingan, dan membantu kelancaran penulis selama studi.

6. Bapak Muntoha.SE, selaku Manajer BMT Bukit Annur Kendal yang telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Bapak, Ibu, Kakak dan Adikku yang memberikan dorongan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2009 Jurusan Manajemen.
9. Seluruh responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan dukungan, dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini penulis yakin dukungan itu tanpa pamrih apapun.

Harapan penulis, semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi perkembangan ilmu manajemen, maka penulis dengan senang menerima kritik serta saran yang sifatnya membangun dari para pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Februari 2013

Penulis



AFFAN MADJID KHABIBULLAH

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Batasan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
1. Jasa	8

	2. Kualitas Pelayanan	14
	3. Model Kualitas Jasa	16
	4. Kepuasan Konsumen	20
	B. Penelitian Yang Relevan	22
	C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	27
BAB	III	METODOLOGI PENELITIAN
	A. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	28
	B. Data dan Sumber Data	29
	C. Metode Pengumpulan Data	30
	D. Definisi Operasional Variabel	30
	E. Metode Analisis Data	32
BAB	IV	HASIL PENELITIAN, ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
	A. Hasil Penelitian	42
	1. Sekilas BMT Bukit Annur Kendal	42
	2. Visi dan Misi	42
	3. Tujuan.....	43
	4. Struktur Organisasi	43
	B. Analisis Data	44
	1. Deskriptif Responden Penelitian	44
	2. Deskripsi Data	46
	3. Uji Instrumen Penelitian	47
	4. Uji Asumsi Klasik	53
	5. Uji Hipotesis	55
	C. Pembahasan	66

BAB V PENUTUP

A. Simpulan..... 73

B. Saran 75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Perbedaan Indikator Penelitian Terdahulu dengan Sekarang....	22
Tabel III.1 Tabel Skor Jawaban	30
Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel IV.2 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	44
Tabel IV.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel IV.4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan	45
Tabel IV.5 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ...	46
Tabel IV.6 Deskripsi Data Penelitian	47
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik	48
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan	49
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	49
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan	50
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepedulian	51
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	51
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	52
Tabel IV.14 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel IV.15 Hasil Uji Hipotesis Penelitian	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar IV.1. Struktur Organisasi BMT Bukit Annur Kendal	43
Gambar IV.2. Grafik <i>Normal Probability Plot</i> Untuk Uji Normalitas...	53
Gambar IV.3. Grafik <i>Scatterplot</i> Untuk Uji Heteroskedastisitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Penelitian
Lampiran 3	Hasil Uji Instrumen
Lampiran 4	Hasil Uji Deskriptif
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Hasil Uji Hipotesis
Lampiran 7	Distribusi Nilai r_{tabel} pada Taraf Signifikansi 5% dan 1%
Lampiran 8	Distribusi Nilai t_{tabel}
Lampiran 9	Distribusi Tabel Nilai $F_{0,05}$

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian adalah: (1) Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah BMT Bukit Annur kabupaten Kendal. (2) Untuk mengetahui faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah BMT Bukit Annur kabupaten Kendal.

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Populasi adalah semua nasabah BMT Bukit Annur Kendal. Sampel berjumlah 100 responden dengan teknik *convenience sampling*. Metode analisis data menggunakan: (1) uji instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan reliabilitas, (2) Uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, (3) Uji hipotesis, yaitu uji regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi.

Hasil analisis data penelitian menunjukkan bahwa: (1) Uji instrumen, semua kuesioner dinyatakan valid dan reliabel. (2) Uji Asumsi klasik, tidak terjadi kesalahan dalam asumsi klasik, (3) Uji hipotesis, diperoleh hasil: (a) Uji t menunjukkan secara individu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (b) Uji F menunjukkan secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepedulian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (c) Uji regresi linear berganda variabel kepedulian merupakan variabel yang nilai *standardized coefficient* paling besar, hasil ini menunjukkan bahwa variabel kepedulian merupakan variabel yang paling besar mempengaruhi kepuasan nasabah. (d) Uji koefisien determinasi mempunyai nilai R^2 yang cukup besar, hasil ini menunjukkan kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah cukup besar.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan (wujud fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, kepedulian), kepuasan nasabah